

『支払決済のトラブル相談 Q&A』  
目次

## 第1章 総論

Q1	決済とは	2
Q2	キャッシュレス決済の方法	5
	《コラム①》ポイントシステム（ポイントプログラム）/9	
Q3	決済に関する法律	11
Q4	資金決済法とは	15
Q5	収納代行サービス	20
Q6	前払式支払手段に対する規制	24

## 第2章 現金決済・口座振替・口座振込

Q7	口座振替決済のトラブル——誤振込	32
Q8	代引き決済のしくみ	35
Q9	商品送り付けトラブル①	38
Q10	商品送り付けトラブル②	42
Q11	口座凍結手続とは	45
Q12	口座凍結手続と特殊詐欺被害への対応	49
	《コラム②》誤振込を装った特殊詐欺/52	

## 第3章 割賦販売・個別信用購入あっせん

Q13	割賦販売のしくみと消費者トラブル	54
Q14	割賦販売における消費者トラブルと解決方法	57

Q15	個別クレジット決済のしくみと消費者トラブル……………	60
Q16	個別クレジット決済の消費者トラブルの特徴……………	64
Q17	個別クレジット決済の消費者トラブルの解決方法① ——支払停止の抗弁の制度……………	68
Q18	個別クレジット決済で既払金の返還を求める方法② ——クーリング・オフ……………	72
Q19	個別クレジット決済で既払金の返還を求める方法③ ——過量販売解除……………	76
Q20	個別クレジット決済で既払金の返還を求める方法④ ——不実告知・事実不告知による取消し……………	80

## 第4章 クレジットカード決済

Q21	クレジットカード決済のしくみと消費者トラブル……………	86
	《コラム③》リボ払い／89	
Q22	クレジットカード決済と支払停止の抗弁……………	91
Q23	クレジットカード決済と既払金の返還①——既払金返還請求……………	94
Q24	クレジットカード決済と既払金の返還②——チャージバック……………	97
	《コラム④》チャージバック／100	
Q25	クレジットカードの不正利用における責任……………	101
	《コラム⑤》クレジットカードの不正利用——カード情報を 盗まれないようにすることが肝要／105	

## 第5章 ブランドデビット・ブランドプリペイド のカード決済

Q26	ブランドデビットカードによる決済のしくみ……………	108
Q27	ブランドプリペイドカードによる決済のしくみ……………	111

**Q 28** クレジット、ブランドデビット、ブランドプリペイドの  
カード決済における返還請求……………113  
《コラム⑥》サクラサイト・占いサイト被害／115

## 第6章 キャリア決済

**Q 29** キャリア決済とは……………118  
**Q 30** キャリア決済に関するトラブル①——なりすまし……………121  
**Q 31** キャリア決済に関するトラブル②——未成年者……………124

## 第7章 後払い決済・コンビニ決済

**Q 32** お試し価格と後払い決済サービス……………128  
《コラム⑦》定期購入とサブスクリプション／131  
**Q 33** コンビニ前払い決済とは……………133  
**Q 34** コンビニ前払い決済利用時のキャンセル処理……………137  
**Q 35** 立替払い型後払い決済サービス……………140  
《コラム⑧》未成年者による後払い決済利用の問題／143

## 第8章 サーバ型電子マネー

**Q 36** 電子マネーとは……………146  
**Q 37** サーバ型電子マネーのしくみ……………149  
《コラム⑨》サーバー or サーバ？／153  
**Q 38** 前払式支払手段の有効期限……………154  
**Q 39** 第三者型前払式支払手段発行者の加盟店管理責任……………158  
**Q 40** サーバ型電子マネーと架空請求等詐欺被害への対応……………163

- Q41 高額電子移転可能型前払式支払手段に対する規制内容……………167
- Q42 電子マネーの払戻し……………171
- Q43 前払式支払手段の廃止と残高の払戻し……………175

## 第9章 QRコード決済

- Q44 QRコード決済のしくみ……………182
- Q45 QRコード決済におけるトラブル……………184

## 第10章 暗号資産

- Q46 暗号資産（仮想通貨）とは……………188
- Q47 暗号資産（仮想通貨）を利用した支払い……………192  
 《コラム⑩》代金決済手段としての暗号資産（仮想通貨）／195
- Q48 暗号資産（仮想通貨）の購入をめぐるトラブル……………198  
 《コラム⑪》暗号資産交換業者へのサイバー攻撃と顧客に  
 対する損害賠償責任等／204  
 《コラム⑫》ロマンス詐欺／206

## 第11章 裁判例

- 口座振込……………208
- クレジット……………209
- デビットカード……………216
- 電子マネー……………217
- 暗号資産……………220

目 次

【資料1】 経済産業省商務・サービスグループ商取引監督課「割賦販売法（後払信用）の概要」（2021年6月）（一部抜粋）……………223

【資料2】 事務ガイドライン（前払式支払手段発行者関係）（一部抜粋）……………228

執筆者紹介……………241